

ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT USAHA MIKRO DAN KECIL (UMK) UNTUK MENCEGAH TERJADINYA KREDIT BERMASALAH
(Studi pada *Community Development Center (CDC) PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero)*, Tbk Kandatel Malang Periode 2012-2014)

Hita Sekar Tanjung Kirana
Dwiatmanto
Achmad Husaini
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
kiranasekar19@gmail.com

Abstrack

This research done on the basis of Program Kemitraan Bina Lingkungan (PKBL) conducted by PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Kandatel Malang that aims to prevent the occurrence of Non Performing Loans for micro and small business credit. The kind of research used is descriptive. Data analysis executed is by analyzing the system and procedure of the provision of credit used, the form and documents in favor of, supervision of credit and the level of non-performing loans in the period of 2012-2014. The result of the research indicated that the system and procedure has been implemented well, but in the implementation of the survey, partners which has never been to ask for a loan and partners who previously had to ask for a loan do should be doing the survey by officer 3. Preventive measures undertaken doing by visiting for every three months. Prevention that recommended to prevent the occurrence of non-performing loans are: outbond call, the provision of a warning letter, direct examination, rescheduling, reconditioning, and the last filing eviden troubled credit.

Keyword: system and procedure of credit, micro and small business credit, Non Perfoarming Loans.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan berdasarkan Program Kemitraan Bina Lingkungan (PKBL) yang diselenggarakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Kandatel Malang yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kredit bermasalah pada kredit Usaha Mikro dan Kecil (UMK). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Analisis data yang dilakukan adalah dengan menganalisis sistem dan prosedur pemeberian kredit yang digunakan, formulir dan dokumen yang mendukung, pengawasan kredit, serta tingkat kredit bermasalah pada periode 2012-2014. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem dan prosedur telah dilaksanakan dengan baik, namun dalam pelaksanaan survey sebaiknya seluruh calon mitra binaan baik yang sudah maupun yang belum pernah mengajukan pinjaman tetap disurvei oleh *officer 3*. Upaya preventif untuk pengawasan kredit yang belum ada, sebaiknya dilakukan dengan kunjungan minimal 3 bulan sekali setelah pencairan pinjaman. Upaya pencegahan untuk mencegah kredit bermasalah, diantaranya: *outbond call*, pemberian surat peringatan, pemeriksaan langsung, *rescheduling*, *reconditioning*, dan pengajuan eviden piutang bermasalah.

Kata Kunci: sistem dan prosedur pemberian kredit, kredit Usaha Mikro dan Kecil (UMK), kredit bermasalah

I. PENDAHULUAN

Usaha Mikro dan Kecil (UMK) memiliki peran yang sangat vital dalam pembangunan dan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Peran UMK tidak hanya dalam penyerapan tenaga kerja, namun juga sebagai sumber pendapatan, distribusi pendapatan, pengurangan kemiskinan dan pembangunan ekonomi pedesaan (Tambunan, 2009:1). Potensi UMK yang sangat strategis ini dalam perekonomian Indonesia masih dibarengi dengan berbagai masalah yang harus dihadapi. Salah satu diantaranya adalah kurang kondusifnya iklim usaha yang ada, rendahnya produktivitas, minimnya penguasaan teknologi dan pasar yang jauh dari memadai. Beragamnya hambatan dan kendala yang dihadapi UMK, tampaknya masalah permodalan masih merupakan salah satu faktor kritis bagi UMK, baik untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja maupun modal investasi dalam pengembangan usaha.

PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk merupakan salah satu perusahaan BUMN Indonesia yang telah menyalurkan pinjaman UMK melalui Program Kemitraan Bina Lingkungan (PKBL). Program Kemitraan ini membantu para pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK) di berbagai sektor dengan memberikan bantuan pinjaman bergulir dengan bunga ringan. PT. TELKOM juga memberikan pembinaan kepada Mitra Binaan melalui program pelatihan, pemagangan, pendampingan dan promosi serta pameran.

Pemberian kredit UMK yang dilakukan oleh PKBL TELKOM juga melalui sistem dan prosedur tertentu. “Sistem pada dasarnya merupakan sekumpulan unsur atau elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan” (Ranatarisza dan Noor, 2010:3). “Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, umumnya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang.” Pengertian prosedur menurut (Baridwan, 2009:3). Sistem dan prosedur pemberian pinjaman yang memadai sangat dibutuhkan untuk mencegah timbulnya tunggakan kredit.

PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Kandatel Malang melalui *Community Development Center* (CDC) memiliki fungsi untuk

melaksanakan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) di sekitar wilayah Malang. Program kemitraan ini merupakan bentuk *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau tanggung jawab sosial PT TELKOM Kandatel Malang terhadap kegiatan ekonomi yang ada di wilayah Malang sendiri. Salah satu programnya adalah dengan memberikan pinjaman kepada wirausahawan-wirausahawan mikro dan kecil dengan bunga yang ringan. Program ini diharapkan mampu mendorong kegiatan dan pertumbuhan ekonomi, terciptanya lapangan kerja serta kesempatan berusaha untuk masyarakat di wilayah sekitar Malang.

Setiap pemberian kredit pasti mengandung risiko kredit. Salah satunya adalah terjadi kredit bermasalah. Kredit bermasalah merupakan keadaan berbagai keadaan debitur atau debitur-debitur tertentu tidak atau tidak mampu membayar bunga dan atau melunasi kredit yang mereka pinjam (Sutojo, 2000:181). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan sistem dan prosedur pemberian kredit UMK serta mengetahui upaya pencegahan terjadinya kredit bermasalah pada *Community Development Center* (CDC) PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Kandatel Malang.

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Sistem dan Prosedur

“Sistem merupakan sekumpulan unsur atau elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan. Suatu sistem dapat terdiri dari beberapa sub-sub sistem, dan sub-sub sistem tersebut dapat pula terdiri dari beberapa sub-sub sistem yang lebih kecil.” (Ranatarisza dan Noor, 2013:3) Definisi mengenai sistem di atas dapat disimpulkan, bahwa yang disebut dengan sistem adalah elemen – elemen yang saling berkaitan satu sama lain, bekerja bersama menjadi suatu kesatuan yang terpadu untuk mencapai satu tujuan akhir. Suatu sistem ini nantinya merupakan bagian dari sistem yang lainnya dan terdiri dari sub-sub sistem yang lebih kecil.

“Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, umumnya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang” (Baridwan, 2009:3). Kesimpulan

yang dapat diambil dari pengertian prosedur adalah transaksi perusahaan yang terdiri dari beberapa tahapan kegiatan yang dibuat secara beruntutan, dan dilakukan secara berulang-ulang.

Berdasarkan pengertian sistem dan prosedur menurut beberapa sumber, perbedaan mendasar antara pengertian sistem dan prosedur, yaitu: "Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat sebagaimana hingga menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan operasional perusahaan, sedangkan prosedur adalah rangkaian aktifitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama, dalam suatu urutan kegiatan ekonomi atau transaksi perusahaan sehari-hari, umumnya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam, serta suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang." (Ranatarisza dan Noor, 2013:4).

2.2. Pengertian Sistem Akuntansi

"Sistem akuntansi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan" (Mulyadi, 2010:3). Definisi Sistem Akuntansi tersebut dapat disimpulkan bahwa Sistem Akuntansi merupakan pengorganisasian sumber daya perusahaan. Alat untuk mengorganisir sumber daya perusahaan tersebut berupa aturan, kebijakan, standar, prosedur, dan lain-lain dalam upaya menyediakan informasi akuntansi dan keuangan bagi manajemen perusahaan.

2.3. Pengertian Sistem Pengendalian Intern

Suatu perusahaan ataupun organisasi dalam menjalankan kegiatannya sangat membutuhkan pengendalian intern. Hal ini di diperlukan untuk mengawasi jalannya perusahaan. Penerapan suatu pengendalian intern yang baik adalah dengan menerapkan suatu sistem yang disebut dengan Sistem Pengendalian Intern. "Sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan

manajemen" (Hariningsih, 2006:129). Kesimpulan dari sistem pengendalian intern merupakan suatu metode atau cara agar dapat menerapkan suatu pengendalian intern yang baik yang kemudian untuk menjaga dan meneliti sumber daya yang dimiliki perusahaan.

2.4. Perkreditan

a. Pengertian Kredit

Kata kredit berasal dari kata *credere* atau *creditum*. *Credere* dari bahasa Yunani yang berarti kepercayaan, sedangkan *creditum* berasal dari bahasa Latin yang berarti kepercayaan akan kebenaran. Ini mengimplikasikan bahwa setiap kegiatan perkreditan dilandasi dengan kepercayaan. Tanpa adanya landasan kepercayaan maka tidak akan terjadi pemberian kredit ataupun sebaliknya tidak akan ada calon debitur yang menyepakati kredit.

"... bahwa kredit itu adalah suatu pemberian prestasi yang mana balas prestasinya (kontraprestasi) akan terjadi pada suatu waktu di hari yang akan datang ..." (Drs. Amir Rajab Batubara dalam Firdaus dan Ariyanti, 2008:2). Definisi kredit yakni kredit merupakan perjanjian pinjam-meminjam baik berupa uang, barang ataupun jasa antara dua pihak, dimana pihak pertama disebut dengan kreditur dan pihak kedua sebagai debitur yang bersedia untuk mengembalikan dengan harga yang sama di masa yang akan datang.

b. Prosedur Pemberian Kredit

Prosedur merupakan transaksi yang terdiri dari beberapa tahapan kegiatan yang dibuat secara berurutan dan dilakukan secara berulang-ulang. Prosedur pemberian kredit dibedakan menjadi dua yaitu pinjaman perseorangan dan pinjaman oleh suatu badan hukum. Apabila ditinjau dari segi tujuannya yakni untuk keperluan konsumtif ataukah keperluan produktif.

Penjelasan mengenai prosedur pemberian kredit oleh badan hukum adalah sebagai berikut:

1. Pengajuan berkas-berkas, pemohon kredit dalam hal ini mengajukan permohonan kredit berupa proposal dan melampirkan berkas-berkas yang dibutuhkan.
2. Penyelidikan berkas pinjaman, untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan telah lengkap sesuai persyaratan dan benar. Apabila menurut pihak kreditur dirasa berkas pinjaman

belum benar dan lengkap maka pemohon diminta untuk segera melengkapi sampai jangka waktu tertentu dan jika pemohon tidak sanggup melengkapi berkas-berkas tersebut maka permohonan kredit dianggap batal oleh kreditur.

3. Wawancara I, yaitu penyidikan kepada calon debitur secara langsung, untuk meyakinkan apakah berkas-berkas tersebut telah sesuai dan lengkap.
4. *On the Spot*, yakni kegiatan pemeriksaan ke lapangan dengan meninjau berbagai objek yang digunakan sebagai tempat kegiatan usaha maupun sebagai jaminan, yang kemudian dicocokkan dengan hasil wawancara I.
5. Wawancara II, merupakan kegiatan perbaikan berkas, apabila terdapat kemungkinan adanya kekurangan pada saat setelah dilakukan *on the spot* di lapangan.
6. Keputusan kredit, dalam hal ini menentukan apakah kredit akan diberikan ataukah ditolak.
7. Realisasi kredit, diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan yang selanjutnya membuka rekening tabungan untuk calon debitur.
8. Penyaluran/pencairan dana, merupakan pengambilan atau pencairan uang dari rekening yang telah dibuat sebelumnya sebagai realisasi dari pemberian kredit. Dapat diambil secara bertahap maupun sekaligus sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati sebelumnya. (Kasmir, 2008:114)

c. Pengawasan Kredit

“Pengawasan kredit merupakan proses penilaian dan pemantauan kredit sejak penyelenggaraan analisis”(Abdullah,2005:95). Pelaksanaan pengawasan kredit bukanlah mencari kesalahan atau penyimpangan debitur khususnya dalam menggunakan kredit, melainkan upaya untuk menjaga agar apa yang telah dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan rencana kredit. Proses pengawasan kredit telah dimulai semenjak penilaian jaminan.

Pengawasan kredit terhadap debitur dilakukan melalui hasil analisa kreditnya. Seluruh aspek dalam analisa kredit dilakukan secara terus menerus selama kredit berjalan, terutama pada target produktivitas yang harus dicapai debitur. Hal ini dapat dipantau dari keseimbangan antara perputaran keuangan dalam rekening pinjamannya (penyetoran-penyetoran dan pengambilan-

pengambilan) telah sesuai dengan kegiatan usaha debitur.

2.5. Kredit UMK

Definisi UMK menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM dalam Pasal 1 dari UU tersebut, menyatakan bahwa usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria tersebut. “Kriteria usaha mikro disini adalah memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp. 300.000.000,- (tiga ratus juta rupiah)” (Saiman, 2014:9). “Usaha kecil merupakan usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian, baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah ataupun usaha besar”(Tambunan, 2009 : 16). “Kriteria usaha kecil adalah memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 300.000.000,- (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 2.500.000.000,- (dua miliar lima ratus juta rupiah)”(Saiman, 2014:9).

2.6. Kredit Bermasalah

a. Pengertian Kredit Bermasalah

Setiap lembaga pemberi pinjaman (kreditur) pasti menghadapi keadaan dimana salah satu debiturnya mengalami kesulitan membayar. Sebaik apapun analisis kredit terhadap setiap permohonan kredit, pasti terdapat kemungkinan terjadinya kredit bermasalah. “Berbagai macam keadaan debitur atau debitur-debitur tertentu tidak atau tidak mampu membayar bunga dan atau melunasi kredit yang mereka pinjam disebut dengan kredit bermasalah”(Sutojo, 2000:181)

Kredit Bermasalah atau yang disebut dengan *Non Performing Loan* (NPL) adalah angsuran yang tidak dibayarkan oleh pihak peminjam (debitur) kepada pihak yang memberi pinjaman (kreditur) dengan alasan tertentu, sehingga menimbulkan tunggakan. Hal ini lumrah dialami

setiap kreditur, karena tidak semua debitur memiliki kondisi yang sama. Kreditur hanya dapat meminimalisir keadaan ini agar tidak semakin bertambah jumlah kredit yang bermasalah.

b. Penyebab Kredit Bermasalah

Kredit bermasalah disebabkan oleh berbagai macam sebab yang dikelompokkan menjadi tiga golongan, yaitu:

1. Faktor intern
 - a) Penyelenggaraan analisis kredit yang kurang sempurna. Hal ini disebabkan dari karyawan yang bertanggung jawab terhadap proses penyelenggaraan analisis kredit itu kurang mampu, atau karena pimpinan mendapat tekanan pihak luar untuk meluluskan permintaan kredit.
 - b) Pimpinan terlalu agresif menyalurkan kredit sebanyak mungkin dan secepat mungkin. Strategi penyaluran kredit seperti itu dapat menurunkan ketajaman analisis kredit sehingga permintaan kredit dengan mutu kurang memadai pun diluluskan.
 - c) Lemahnya sistem pemantauan mutu kredit dan kredibilitas debitur. Lemahnya sistem pemantauan tersebut, dikarenakan pimpinan tidak mampu mengawasi secara sempurna penggunaan kredit oleh debitur serta perkembangan kinerja usaha bisnis dan keuangan debitur. Kreditur baru dapat mengindikasikan kinerja debitur menurun setelah debitur menunggak pembayaran bunga dan atau pelunasan kredit yang jatuh tempo.
 - d) Pemberian kredit tambahan tanpa analisis kredit yang tajam dan tambahan jaminan kredit.
2. Ketidak layakan debitur
 - a) Terganggunya sumber pembayaran kredit.
 - b) Debitur menderita sakit berat, kecelakaan, bercerai atau meninggal dunia.
 - c) *Mismanagement*, kurangnya pengetahuan dan pengalaman dalam usaha debitur serta terjadinya penipuan (*fraud*) yang mengakibatkan usaha debitur mengalami kebangkrutan.
3. Pengaruh faktor ekstern kreditur dan debitur.
 - a) Penurunan kondisi ekonomi moneter negara atau sektor usaha.
 - b) Bencana alam seperti kebakaran, banjir, gempa bumi dan sebagainya.
 - c) Peraturan pemerintah yang mampu menjadikan kemampuan debitur untuk mengembalikan kredit merosot. (Sutojo, 2000:186)

c. Tindakan Penyelamatan Kredit Bermasalah

“Pihak kreditur perlu melakukan tindakan penyelamatan atas kredit bermasalah yang terjadi. Tindakan penyelamatan yang dapat diambil oleh pihak kreditur berupa pemberian keringanan jangka waktu atau angsuran terutama bagi debitur yang mengalami musibah ataupun melakukan penyitaan terhadap debitur yang sengaja tidak melakukan kewajibannya dalam membayar angsuran kredit. Tindakan penyelamatan terhadap kredit bermasalah yang dapat dilakukan oleh kreditur dengan cara sebagai berikut:

1. Rescheduling

- a) Memperpanjang jangka waktu kredit
Debitur diberikan keringanan dalam membayar angsuran dengan memperpanjang jangka waktu kredit oleh kreditur menjadi lebih lama untuk mengembalikan angsuran kredit. Misalnya jangka waktu kredit awal adalah 2 tahun diperpanjang menjadi 2,5 tahun
- b) Memperpanjang jangka waktu angsuran
Jangka waktu angsuran kredit diperpanjang pembayarannya, misalnya dari 24 kali menjadi 36 kali dan hal ini menyebabkan angsuran pun menjadi mengecil seiring dengan penambahan jumlah angsuran.

2. Reconditioning

Dengan cara mengubah berbagai persyaratan yang telah dibuat di awal seperti berikut ini.

- 1) Kapitalisasi bunga, yaitu bunga dijadikan utang pokok
- 2) Penundaan pembayaran sampai waktu tertentu, yakni hanya bunga yang dapat ditunda pembayarannya, sedangkan pokok pinjamannya tetap harus dibayar seperti biasa.
- 3) Penurunan suku bunga, dapat mempengaruhi jumlah angsuran yang semakin mengecil sehingga diharapkan dapat membantu meringankan angsuran.
- 4) Pembebasan bunga, diberikan kepada debitur dengan pertimbangan debitur sudah akan mampu lagi membayar kredit tersebut. Debitur walaupun begitu tetap memiliki kewajiban untuk membayar pokok pinjamannya hingga selesai.

3. Restructuring

- 1) Dengan menambah jumlah kredit

- 2) Dengan menambah equity, yakni dengan menyeter uang tunai atau dapat pula memberikan tambahan dari pemilik
4. Kombinasi
Merupakan kombinasi (*mix*) dari ketiga jenis tindakan penyelamatan di atas.
5. Penyitaan Jaminan
Penyitaan jaminan merupakan solusi terakhir dalam tindakan penyelamatan tunggakan kredit. Apabila debitur sudah benar-benar tidak memiliki etiket baik ataupun sudah tidak mampu lagi untuk membayar seluruh hutang-hutangnya“(Kasmir, 2008:127).

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Fokus penelitian meliputi: sistem dan prosedur-prosedur dalam pemberian kredit UMK, formulir dan dokumen yang mendukung, pengawasan kredit dan kredit bermasalah pada periode 2012-2014. Sumber data yang diperoleh berasal dari data primer melalui wawancara dan data sekunder. Analisis data terdiri dari: menganalisis sistem dan prosedur pemberian kredit UMK, formulir dan dokumen, pengawasan kredit, serta tingkat kredit bermasalah periode 2012-2014.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit Usaha Mikro dan Kecil (UMK)

a. Tahap Pengajuan Berkas-Berkas

Pada tahap pengajuan berkas-berkas dilakukan dengan cukup baik. Seluruh dokumen persyaratan yang dilampirkan oleh calon mitra binaan sudah lengkap dan mewakili informasi yang dibutuhkan CDC PT. TELKOM untuk menganalisis calon mitra binaan. Formulir pengajuan pinjaman yang disediakan oleh CDC PT. TELKOM juga telah mewakili seluruh informasi yang dibutuhkan untuk menganalisis kredit calon mitra binaan.

b. Tahap Pemeriksaan Berkas Pinjaman

Pada tahap pemeriksaan berkas pinjaman, sudah dilaksanakan secara baik. Penggunaan *form checklist* pada pemeriksaan berkas merupakan cara yang perlu dipertahankan CDC PT. TELKOM. Form ini mempermudah pekerjaan *officer* 2 untuk memeriksa kekurangan berkas apabila suatu saat dibutuhkan tanpa harus melihat berkas satu per satu.

c. Tahap wawancara

Pelaksanaan tahap wawancara sudah dilakukan dengan baik. Pada tahap wawancara dilakukan secara langsung oleh Asman PKBL. Hal ini sangat baik, karena Asman PKBL dapat langsung mengetahui calon mitra binaan.

d. Tahap Survey Lapangan

Pelaksanaan survey biasanya hanya dilakukan pada calon mitra binaan yang belum pernah mengajukan pinjaman, sedangkan calon mitra binaan yang sebelumnya pernah mengajukan pinjaman tidak dilakukan survey. Disarankan untuk seluruh calon mitra binaan yang belum maupun sudah pernah mengajukan pinjaman sebelumnya sebaiknya tetap dilakukan survey. Hal ini untuk melihat keadaan yang sebenarnya dari calon mitra binaan. Terutama bagi yang calon mitra binaan yang sudah pernah mengajukan pinjaman sebelumnya dapat dilihat perkembangan usahanya setelah mengajukan pinjaman sebelumnya.

Disarankan pula untuk ditambahkan satu *officer*, sebagai *officer* 3 yang bertugas untuk melakukan survey terhadap mitra binaan pada sistem dan prosedur pemberian kredit Usaha Mikro dan Kecil (UMK) *Community Development Center* (CDC) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Malang. Hal ini untuk membantu Asisten Manajer dalam mensurvey seluruh calon mitra binaan yang terdapat di seluruh wilayah Malang, Pasuruan dan kota Batu, yang terkadang terlewatkan karena begitu banyaknya calon mitra binaan yang perlu disurvey, sementara terbatasnya tenaga Asisten Manajer yang harus mengerjakan hampir seluruh prosedur pemberian kredit dengan waktu yang terbatas.

e. Tahap Analisis Kredit

Asman PKBL merupakan pihak yang paling menentukan pada pemberian kredit bagi calon mitra binaan. Penggunaan analisa 5C oleh Asman PKBL dirasa sudah cukup dalam menganalisis calon mitra binaan. Perlunya keobjektifitasan dalam menganalisis kredit sangat disarankan bagi CDC PT. TELKOM, khususnya bagi Asman PKBL untuk mencegah adanya kredit bermasalah.

f. Tahap Negosiasi Kredit

Pelaksanaan tahap negosiasi kredit telah dilakukan secara cukup baik. Pada tahap ini disesuaikan dengan kemauan calon mitra binaan. Asman PKBL hanya memberikan pilihan jumlah kredit yang dapat diajukan. Calon mitra binaan yang menyetujui jumlah kredit yang diajukan

Asman PKBL maka akan direkomendasikan kepada CD Divre Jatim, namun apabila tidak menyetujui jumlah pinjaman terpaksa akan dibatalkan.

g. Tahap Rekomendasi Kredit

Pada tahap rekomendasi kredit Asman PKBL telah melaksanakan dengan baik. Asman PKBL akan menyerahkan seluruh daftar calon mitra binaan yang direkomendasikan. CDC PT. TELKOM hanya menunggu seluruh keputusan yang diberikan CD Divre Jatim. Daftar calon mitra binaan yang telah disetujui akan diberitahukan kepada Asman PKBL dan selanjutnya dapat diproses ke tahap selanjutnya.

h. Tahap Putusan Kredit

Pelaksanaan tahap putusan kredit sudah dilaksanakan pula dengan cukup baik. Disarankan untuk pemberitahuan putusan kredit ini dilakukan dengan adanya pengiriman surat resmi yang langsung dikirimkan kepada calon mitra binaan, selain pemberitahuan via telepon. Hal ini untuk mengurangi adanya penipuan yang mengatasnamakan PT. TELKOM.

i. Tahap Perjanjian Kredit

Pada tahap perjanjian kredit terdiri atas serangkaian kegiatan yang dibuat oleh PT. TELKOM untuk calon mitra binaan. Pada tahap ini, calon mitra binaan telah resmi menjadi mitra binaan PT. TELKOM. Tahap ini pula telah dilaksanakan dengan sangat baik. Tidak hanya kegiatan perjanjian kredit namun juga terdapat kegiatan-kegiatan yang menunjang bagi mitra binaan.

j. Tahap Realisasi Kredit

Tahap realisasi kredit juga telah dilaksanakan dengan baik. Kerja sama dengan pihak Bank Mandiri meringankan pekerjaan CDC PT. TELKOM dalam bertransaksi dengan mitra binaan. Pemberian fasilitas gratis untuk pembukaan rekening baru bagi mitra binaan adalah sangat menguntungkan.

k. Tahap Pencairan Kredit

Pada pelaksanaan tahap pencairan kredit dirasa perlu perbaikan, karena pada pencairannya, CDC PT. TELKOM tidak mengetahui secara langsung dari pihak Bank Mandiri apakah uang telah diterima oleh mitra binaan ataukah belum. Disarankan agar pihak Bank Mandiri nantinya memberikan pemberitahuan kepada pihak CDC PT. TELKOM mengenai pencairan kredit, sehingga apabila terdapat mitra binaan yang belum

menerima uang tersebut dapat diketahui langsung oleh CDC PT. TELKOM dan dapat langsung dikonfirmasi kepada pihak Bank Mandiri untuk diproses pencairan kredit mitra binaan.

4.2. Analisis Formulir dan Dokumen yang Digunakan

Berdasarkan data *Community Development Center* (CDC) PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk. Kandatel Malang mengenai formulir dan dokumen yang digunakan pada sistem dan prosedur pemberian kredit Usaha Mikro dan Kecil (UMK) sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari formulir dan dokumen yang mudah dipahami oleh calon mitra binaan ketika dilakukan pengisian di dalamnya. Formulir yang diberikan juga sudah mewakili seluruh informasi yang diperlukan oleh pihak CDC PT. TELKOM Kandatel Malang. Otorisasi telah dilakukan pula sesuai dengan prosedur yang ada.

4.3. Analisis Pengawasan Kredit

Pengawasan Kredit yang dilakukan oleh CDC PT. TELKOM Kandatel Malang dirasa masih kurang. Tidak adanya upaya *preventif* oleh CDC PT. TELKOM Kandatel Malang terhadap terjadinya kredit bermasalah. Upaya baru dilakukan setelah terjadi keterlamabatan pembayaran angsuran ataupun telah terjadi kredit bermasalah.

Berikut saran dalam pengawasan kredit yang dapat dilakukan oleh CDC PT. TELKOM Kandatel Malang, dengan dilakukan pengecekan rutin minimal 3 bulan sekali setelah pencairan pinjaman, terutama bagi mitra binaan yang mengalami keterlambatan pembayaran. Melalui upaya mendatangi langsung ke tempat usaha mitra binaan dapat mencegah terjadinya kredit bermasalah oleh mitra binaan di kemudian hari serta memantau informasi terkini mengenai perkembangan usaha mitra binaan. Upaya ini juga didukung dengan tujuan pemberian kredit ini yakni untuk mengembangkan usaha-usaha mikro dan kecil di daerah Malang dan sekitarnya. PT. TELKOM juga dengan adanya upaya ini dapat memberikan masukan yang baik untuk perkembangan usaha mitra binaan.

4.4. Analisis Kredit Bermasalah

Berdasarkan data *Community Development Center* (CDC) PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk. Kandatel Malang untuk pemberian

kredit Usaha Mikro dan Kecil (UMK) dalam menganalisis kredit bermasalah yang berlangsung selama 3 periode, yakni dari periode yang berakhir pada tahun 2012 sampai dengan periode yang berakhir pada tahun 2014 dapat dihitung dari total kredit bermasalah dibagi dengan total kredit yang disalurkan dikali dengan 100%. Pada *Community Development Center* (CDC) PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk. Kandatel Malang tidak terdapat batas NPL. Dibawah ini disajikan data mengenai total kredit bermasalah dan total kredit yang telah disalurkan oleh CDC PT. TELKOM pada periode 2012-2014 sebagai berikut:

Tabel 1. Data Non Performing Loan (NPL) pada *Community Development Center* (CDC) PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Kandatel Malang periode 2012-2014

Tahun	Total Kredit Bermasalah (Rp)	Total Kredit Disalurkan (Rp)	%NPL
2012	208.500.000	5.929.000.000	3,52%
2013	750.000.000	6.759.000.000	11,09%
2014	1.088.000.000	6.640.000.000	16,38%

(Sumber: Data diolah dari *Community Development Center* (CDC) PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Kandatel Malang, 2014)

Berikut disajikan perhitungan persentase (%) *Non Performing Loan* atau kredit bermasalah pada periode 2012-2014:

$$\text{a. Tahun 2012} = \frac{208.500.000}{5.929.000.000} \times 100\% = 3,52\%$$

$$\text{b. Tahun 2013} = \frac{750.000.000}{6.759.000.000} \times 100\% = 11,09\%$$

$$\text{c. Tahun 2014} = \frac{1.088.000.000}{6.640.000.000} \times 100\% = 16,38\%$$

Berdasarkan penyajian data di atas, dapat terlihat bahwa kenaikan kredit bermasalah berbanding lurus dengan kenaikan kredit yang disalurkan yang berdampak pula pada kenaikan jumlah NPL. Pada tahun 2012 total kredit bermasalah sebesar Rp. 208.500.000,-, dengan total kredit yang disalurkan sebesar Rp. 5.929.000.000,- sehingga NPLnya adalah 3,52%. Terjadi kenaikan total kredit bermasalah pada tahun 2013 sebesar Rp. 750.000.000,- dengan total kredit yang

disalurkan Rp. 6.759.000.000,- sehingga tingkat NPL naik drastis sebesar 11,09%. Total kredit bermasalah mengalami kenaikan lagi pada tahun 2014 pada angka Rp. 1.088.000.000,- seiring dengan naiknya total kredit yang disalurkan sebesar Rp. 6.640.000.000,- yang mengakibatkan tingkat NPL naik sebesar 16,38%.

Berdasarkan perhitungan analisis kredit bermasalah (NPL) pada *Community Development Center* (CDC) PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Kandatel Malang di atas, diketahui bahwa angka NPL dari periode 2012-2014 mengalami kenaikan yang terhitung sangat tinggi dari tahun ke tahunnya. CDC PT. TELKOM memang tidak menentukan batas NPL untuk pemberian pinjaman dikarenakan program ini merupakan salah satu program *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. TELKOM, namun akan berdampak buruk apabila jumlah kredit bermasalah ini terus terjadi dan penyaluran dana pinjaman tidak tersalurkan kepada pihak yang tepat. Terutama dari tahun 2013, mengalami kenaikan NPL hingga 7,57%. Dapat diperkirakan angka kredit bermasalah (NPL) ini akan mengalami peningkatan di tahun-tahun berikutnya. Untuk itu, diperlukan upaya yang maksimal bagi pihak CDC PT. TELKOM untuk meminimalkan angka kredit bermasalah hingga 0%.

Adapun faktor-faktor penyebab terjadinya kredit bermasalah yang terjadi pada mitra binaan pada *Community Development Center* (CDC) PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Kandatel Malang, yakni:

- Mitra binaan mengalami musibah, seperti kematian, terdapat keluarga yang sakit, bencana alam, dll.
- Akibat menurunnya kondisi usaha mitra binaan, sehingga mitra binaan mengalami pailit dan tidak sanggup membayar pinjaman.
- Keadaan pribadi mitra binaan, semisal mitra binaan mengalami perceraian ataupun mitra binaan melarikan diri dari tanggung jawab karena tidak sanggup membayar angsuran, sehingga tidak ditemukan keberadaannya.
- Mitra binaan diketahui melakukan penyalahgunaan pinjaman. Hal ini diketahui setelah diadakannya pemeriksaan langsung dan diketahui bahwa pinjaman yang diajukan bukan untuk mengembangkan usaha melainkan untuk konsumsi pribadi.

- e. Terdapat beberapa kasus, dimana mitra binaan yang tidak sempat dilakukan survey ketika di awal dikarenakan terbatasnya tenaga kerja dan waktu mengalami kredit bermasalah.

Upaya penyelesaian kredit bermasalah yang dapat dilakukan *Community Development Center* (CDC) PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Kandatel Malang adalah sebagai berikut:

- a. *Outbond call*, yakni penagihan keterlambatan pengangsuran melalui telepon.
- b. Pemberian surat peringatan
- c. Pemeriksaan langsung, dengan mengunjungi langsung rumah mitra binaan
- d. Apabila sudah dua tahun menunggak 6 bulan pertama dilakukan *rescheduling* yakni dengan memperpanjang jangka waktu kredit, namun bila masih belum terselesaikan 6 bulan berikutnya dilakukan *reconditioning* yakni mengubah beberapa persyaratan yang telah dibuat di awal.
- e. Pengajuan eviden piutang bermasalah, yakni daftar mitra binaan yang direkomendasikan untuk dihapuskan kepada pejabat tinggi PT. TELKOM.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Sistem dan prosedur pemberian pinjaman Usaha Mikro dan Kecil (UMK) pada *Community Development Center* (CDC) PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Kandatel Malang periode 2012-2014 telah dilaksanakan dengan baik, namun dalam pelaksanaan survey hanya dilakukan pada calon mitra binaan yang belum pernah mengajukan pinjaman, sedangkan calon mitra binaan yang sebelumnya pernah mengajukan pinjaman tidak dilakukan survey.
2. Belum ada upaya *preventif* yang dilakukan dalam rangka pengawasan kredit Kunjungan hanya dilakukan pada mitra binaan yang mengalami keterlambatan mengangsur ataupun yang mengalami penunggakan.
3. Faktor-faktor penyebab terjadinya kredit bermasalah, yakni mitra binaan mengalami musibah, menurunnya kondisi usaha hingga mitra binaan mengalami pailit, keadaan pribadi mitra binaan, adanya penyalahgunaan pinjaman, dan beberapa mitra binaan yang tidak sempat disurvei.

5.2. Saran

1. Secara keseluruhan sistem dan prosedur yang terdiri tahapan-tahapan pemberian kredit UMK di CDC PT. TELKOM Kandatel Malang telah dilaksanakan dengan baik. Namun, pada tahap survey lapangan disarankan untuk dilakukan oleh *officer* 3 serta seluruh calon mitra binaan yang belum maupun sudah pernah mengajukan pinjaman sebelumnya tetap dilakukan survey. Bagi yang calon mitra binaan yang sudah pernah mengajukan pinjaman sebelumnya dapat dilihat perkembangan usahanya setelah mengajukan pinjaman sebelumnya.
2. Untuk pengawasan kredit dilakukan kunjungan minimal 3 bulan sekali setelah pencairan pinjaman. Hal ini untuk memantau perkembangan usaha mitra binaan sebelum diberikan pinjaman dan setelah diberikan pinjaman serta mengetahui sedini mungkin permasalahan timbul terhadap masalah tunggakan kredit serta menemukan solusi atas permasalahan tersebut.
3. Upaya pencegahan yang disarankan untuk mencegah terjadinya kredit bermasalah, yakni: *Outbond call*, pemberian surat peringatan, pemeriksaan langsung, *rescheduling*, *reconditioning*, dan yang terakhir pengajuan eviden piutang bermasalah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. Faisal. 2005 *Manajemen Perbankan : Teknik Analisis Kinerja Keuangan Bank*. Malang:UMM Press.
- Baridwan, Zaki. 2009. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. Yogyakarta:BPFE.
- Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi*. Jakarta:Salemba Empat
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta:Raja Grafindo.
- Ranatarisza, Mirza M., Noor, Max Advian. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi pada Aplikasi Administrasi Bisnis*. Malang:UB Press.
- Tambunan, Tulus. 2009. *UMKM di Indonesia*. Jakarta:Ghalia Indonesia.

- Sutojo, Siswanto. 2000. *Strategi Manajemen Kredit Bank Umum : Konsep, Teknik dan Kasus*. Jakarta:Damar Mulia Pustaka.
- Firdaus, Rachmat., Ariyanti, Maya. 2008. *Manajemen Perkreditan Bank Umum : Teori, Masalah, Kebijakan dan Aplikasinya*. Bandung:Alfabeta.
- Hariningsih S.P. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta : Ardana Media.
- Saiman, Leonardus. 2014. *Kewirausahaan : Teori, Praktek & Kasus-Kasus*. Edisi 2. Jakarta:Salemba Empat.